

ЛИКБЕЗ

Чтобы не обманывали

В Сургуте проводят бесплатные курсы грамотного потребителя

Наталья АНТОНОВА

На минувших выходных состоялась первая встреча, посвященная защите нарушенных прав покупателя. Десятки сургутян получили ценные советы от юриста Алексея Редькина.

Мечта продавца: получили отказ и смирились

— Практически каждую минуту своей жизни мы выступаем в роли потребителя. Дома, проснувшись утром, мы пользуемся светом, водой, теплом. Выйдя на улицу, используем транспорт. Если сбоев в этой системе не происходит, мы даже и не задумываемся о том, что являемся потребителями. Испорченное настроение — это самое малое, что может произойти. Иной раз за некачественное выполнение услуг можно заплатить здоровьем и даже жизнью, — иллюстрирует проблему заместитель директора АНО «Центр правовой поддержки граждан и гражданских инициатив «Югорский СоветникЪ» Наталья Кузьмина.

В центре «Югорский СоветникЪ», выступившем инициатором курсов, убеждены: на качество услуг и товаров может влиять только потребитель, при условии, что он достаточно грамотный. И таких юридически подкованных покупателей должно стать как можно больше, говорят юристы. Тогда на рынке останутся только компании, которые профессионально выполняют свою работу.

Среди сургутян, пришедших на встречу, сразу же провели опрос. Не удивительно, что все они когда-либо сталкивались с нарушением прав потребителя. Почти половина опрошенных в попытках восстановить свои права обращались в органы власти: городской отдел по защите прав потребителей и местное отделение Роспотребнадзора. Чуть более трети респондентов пытались решить проблему самостоятельно. И менее 15% сургутян, пришедших на курсы, прибегали к помощи юриста. Впрочем, в результате этих действий более 40% горожан определили, что самым эффективным способом являются попытки самостоятельно разрешить ситуацию. 15% и 10% опро-



Фото Александра ОНОПЫ

«Курсы грамотного потребителя» — новый для Сургута проект. Он призван повысить грамотность покупателей и добросовестность продавцов

шенных называют достаточно действенными обращение в органы власти или к адвокату соответственно. Между тем после обсуждения реальных проблем слушатели пришли к другому выводу — восстановить свои права можно только с привлечением специалистов: юристов и экспертов.

Эксперты утверждают: закон о защите прав потребителей в России — один из самых «жестких» законодательных актов по отношению к продавцу и наиболее благосклонный в отношении покупателя. Однако большинство граждан не готовы пользоваться своими правами.

— Многие продавцы рассчитывают, что после того, как они вам отказали, вы уйдете, смирившись с таким ответом. И таких людей действительно очень много. При этом, что иногда цена вопроса достаточно высокая: вплоть до ста тысяч рублей, — описывает проблему директор АНО «Центр правовой поддержки граждан и гражданских инициатив «Югорский СоветникЪ» Алексей Редькин. При этом мало быть правым, надо суметь доказать свою правоту: действовать последовательно и грамотно.

Когда без суда не обойтись

Алексей Редькин дал развернутый алгоритм действий в случае, когда на ваши попытки вернуть/обменять товар, получить возмещение, оформить экспертизу и т. д. продавец ответил отказом. Есть масса эффективных способов повлиять на недобросовестного предпринимателя, минуя судебные инстанции, — иногда это сра-

батывает. Своим примером этот факт подтверждает Елена Казимагомедова, пришедшая на курсы для того, чтобы стать еще более грамотным потребителем:

— Я совсем недавно попала в ситуацию, когда пришлось активно защищать свои права. Я купила несколько товаров в магазине женской одежды, один из них, как я обнаружила дома, неудобен мне в носке, другой — имеет явный брак. В магазине отказались принять мои покупки обратно, на что не имели никакого права, особенно в отношении неповрежденного товара, который мне просто не подошел. В итоге я вернулась в магазин со свидетелями и, более того, зафиксировала свое обращение на видеокамеру. Это сработало, мне оформили возврат.

По результатам онлайн-анкетирования жителей Югры, проведенного в июне 2018 года, 77,3% граждан за последний год столкнулись с нарушениями потребительских прав. Около 56% респондентов приняли активное участие в попытках отстаивать свои права

Впрочем, бывает и так, что никакие хладнокровные действия образованного покупателя не помогают восстановить права. Тогда нет другого выбора, кроме как обратиться в суд.

Но заниматься этим по понятным причинам покупатели не хотят: юридическая неграмотность, неуверенность, что все понесенные затраты возместят, так как им придется понести немало судебных расходов, неизвестно, окупятся ли они в итоге в полной мере.

— В этом случае нужно взвесить все «за» и «против». Одно могу сказать точно: бегите от специалиста, который гарантирует вам сто-

процентную победу в суде! Такой результат никогда нельзя гарантировать, — говорит Алексей Редькин. Но обратившись в суд, потребитель должен знать, что он имеет право возместить не только стоимость товара, свои финансовые траты, но и компенсацию морального вреда, а также взыскать неустойку и штраф.

За каждый день просрочки через десять суток после получения продавцом претензии начисляется пеня. Она взыскивается в пользу потребителя. Есть также право возместить все судебные расходы: отправка писем, экспертиза, услуги адвоката и т. д. Кроме того, суд взыскивает штраф в размере 50% от суммы удовлетворенного иска в вашу пользу. И последнее — компенсация морального вреда, сей-

час причинение морального вреда доказывать не нужно, факт продажи дефектного товара подразумевает причинение морального вреда.

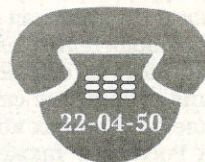
По словам Алексея Редькина, обращение в суд — на сегодня наиболее эффективный способ решения проблем по защите нарушенных прав. В 95% случаев потребителям удается добиться желаемого.

В рамках курсов грамотного потребителя предстоит еще две встречи. Они будут посвящены некачественным услугам в сфере ЖКХ и внутренней отделке квартир и домов. Ближайшее мероприятие пройдет уже в эту субботу, подробнее читайте на стр. 8.

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ слушает...

С 16 до 17 часов дежурит корреспондент «Сургутской трибуны»

С 19 до 9 часов вы можете оставить свой вопрос на автоответчике по тел. 22-04-68



Наш e-mail: help@idnu.ru

Все в соответствии с правилами

Жители дома №76а по улице Мелик-Карамова жалуются, что в подвальном помещении дома постоянная сырость, так как там протекают канализационные трубы и трубы системы отопления. Это привело к разрушению отмостков и фундамента старого дома. Кроме того, из-за сырости в подвале завелись земляные блохи, а из-за нерегулярной уборки мусорных контейнеров в доме появились крысы. В связи с этим собственники многоквартирного дома взяли на содержание кошек, ухаживали за ними, соблюдали чистоту и порядок в подвальном помещении. Однако коммунальщики загерметизировали отверстия в подвале. Жители спрашивают, когда УК примет меры, будет выполнять свои обязательства и содержать дом и прилегающую территорию в порядке?

Ответ подготовили специалисты ООО «Управляющая компания ДЕЗ Восточного жилого района»:

«В подвальном помещении МКД две собственницы МКД содержат кошек, ключи от этого помещения находятся у собственниц. Согласно п/п 3 ч. 2 ст. 44 ЖК РФ, принятие решений о пользовании общим имуществом собственников помещений в МКД относится к компетенции общего собрания. У собственниц такое решение отсутствует. В соответствии с п. 3.4.1. Пин ТЭЖФ №170 от 27.09.2003 г. «Организация по обслуживанию жилищного фонда должна обеспечить чистоту и доступность прохода по всем элементам подвала и технического подполья; защиту помещений от проникновения животных: грызунов, кошек, собак».

Главным инженером УК проведена разъяснительная беседа с собственницами дома, им также направлены письма с требованием в срок до 1 декабря 2018 года освободить подвальное помещение от кошек. Также сообщаем, что согласно акту обследования от 25.10.2018 г. нарушения, указанные в обращении в редакцию газеты «Сургутская трибуна», не подтвердились, в помещении не выявлено следов затопления, оголения фундамента, порывов на сетях тепло-, водоснабжения и канализации. Это подтверждают собственники МКД и фотоматериалы.

В подвальном помещении МКД дома №76а по ул. Мелик-Карамова проводятся работы по дератизации, дезинсекции. Согласно приложению к постановлению администрации города от 13.08.2013 г. №5867 «Об утверждении перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД» и периодичностью, указанной в приложении, в соответствии с п. 1.2.5 работы по дезинсекции выполняются по мере необходимости, но не реже одного раза в год. Очередная обработка была выполнена в сентябре 2018 года.

Сквозное вывоз мусора жителями данного МКД осуществляется на контейнерную площадку, расположенную с торца дома №25/2 ул. Мелик-Карамова. Вывоз, транспортировка и утилизация мусора осуществляются ежедневно».